



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ROSA MARIA CAVALCANTE DE SOUSA

**ANÁLISE DO ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR
ADMINISTRATIVO DE UMA INDÚSTRIA**

CAMPINA GRANDE

2023



ROSA MARIA CAVALCANTE DE SOUSA

**ANÁLISE DO ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR
ADMINISTRATIVO DE UMA INDÚSTRIA**

Trabalho de Conclusão de Curso em formato de artigo científico, apresentado ao curso de Bacharelado em Administração, da Universidade Federal de Campina Grande, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador(a): Prof(a). Luciene Alencar Firmo Abrantes, Me.

CAMPINA GRANDE

2023



ROSA MARIA CAVALCANTE DE SOUSA

**ANÁLISE DO ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR
ADMINISTRATIVO DE UMA INDÚSTRIA**

Aprovado em ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Orientador(a): Prof.(a). Luciene Alencar Firmo Abrantes, Me. (UFCG)

Prof.(a). Laura Maria Aguiar Costa, Me. (UFCG)

Prof.(a). Ana Cecília Feitosa de Vasconcelos, Dra. (UFCG)

CAMPINA GRANDE



2023

ANÁLISE DO ESTRESSE OCUPACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR ADMINISTRATIVO DE UMA INDÚSTRIA

Rosa Maria Cavalcante de Sousa¹

Luciene Alencar Firmo Abrantes²

Resumo

O trabalho em questão discute os impactos que as pessoas são submetidas através do estresse que o ambiente organizacional causa. O estresse ocupacional hoje em dia é um dos problemas mais comuns encontrados em uma organização, que pode desencadear algumas consequências, tanto no rendimento profissional como na vida pessoal, o que pode desencadear problemas sérios a saúde. Assim, o estudo tem como objetivo analisar o estresse ocupacional no setor administrativo de uma fábrica na cidade de Campina Grande – PB. Para isso, realizou-se um estudo de caso, com a abordagem quantitativa, de caráter descritivo e exploratório. A aplicação do questionário envolveu 20 colaboradores do setor administrativo. Os resultados do estudo de caso evidenciaram que a fase que mais se destacou foi a de Resistência, os principais sintomas foram os físicos, como a sensação do desgaste físico e a mudança de apetite, e os fatores estressores foram principalmente: a falta de comunicação e informação e poucas oportunidades de treinamento e desenvolvimento. Diante dos resultados, propõe-se que os gerentes e diretores da empresa busquem métodos que possam diminuir esse estresse, fazendo com os colaboradores se sintam mais satisfeitos, menos estressados, e conseqüentemente, mais produtivos, sem problemas de saúde e com uma qualidade de vida mais elevada.

Palavras-chave: Estresse ocupacional. Sintomas de estresse. Fatores estressores. Ambiente organizacional.

Abstract

The work in question discusses the impacts that people are subjected to through the stress that the organizational environment causes. Nowadays, occupational stress is one of the most common problems found in an organization, which can trigger some consequences, both in professional performance and in personal life, which can trigger serious health problems. Thus, the study aims to analyze occupational stress in the administrative sector of a factory in the city of Campina Grande - PB. For this, a case study was carried out, with a quantitative approach, with a descriptive and exploratory character. The application of the questionnaire involved 20 employees from the administrative sector. The results of the case study showed that the phase that stood out the most was Resistance, the main symptoms were physical, such as the feeling of physical exhaustion and change in appetite, and the stressors were mainly: lack of communication and information and few opportunities for training and development. In view of the results, it is proposed that the company's managers and directors seek methods that can reduce this stress, making employees feel more satisfied, less stressed, and consequently, more productive, without health problems and with a better quality of life higher.

Keywords: Occupational stress. Stress symptoms. Stressful factors. Organizational environment.¹

¹ 1 Graduanda em Administração na Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Brasil.

² Professora na UFCG. Doutoranda em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Mestre em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Brasil.

1. Introdução

Num mundo globalizado e digitalizado pode se notar que cada vez mais vive-se em um ritmo intenso de mudanças que atinge diferentes aspectos da sociedade. As novas tecnologias e a implantação de novos procedimentos administrativos fazem com que o mercado de trabalho exija cada vez mais profissionais que sejam preparados e especializados para poder atender as necessidades da empresa e do ambiente.

O trabalho hoje em dia exige um comportamento contemporâneo, ou seja, novas competências e habilidades, que acaba pressionando o trabalhador, e o deixando estressado. Muitas vezes o estresse no trabalho contribui para o surgimento de sintomas psicológicos, físicos e comportamentais. É importante ressaltar que o estresse age de forma diferente nas pessoas, e isso se mostra pela forma que elas reagem, pois para alguns indivíduos o estresse pode ser considerado como uma consequência impulsionadora para conseguir alcançar metas, e para outros, gera sobrecarga de tarefas, podendo acarretar transtornos irreparáveis a saúde do trabalhador.

Ao longo dos anos, os processos contínuos e intermináveis de mudanças vêm modificando consideravelmente o ambiente organizacional. Nas últimas décadas, em decorrência da abertura da economia brasileira, o desenvolvimento de novos modelos técnico-econômicos e o conseqüente crescimento do nível de concorrência tem favorecido um conjunto de transformações no âmbito organizacional, principalmente, no que se refere à qualidade, produtividade e competitividade (MACHADO; NEIVA, 2017). O mundo competitivo e com grandes avanços tecnológicos passou a demandar, a partir do final do século passado, novas formas de executar as atividades que são propostas, necessitando de mais aptidão e habilidades (CANCADO; BADHAM, 2019).

É perceptível que altos índices de estresse levam a uma piora da qualidade de vida, por aumentar os níveis de ansiedade e depressão, além de piorar o humor e diminuir a capacidade para o trabalho. Atualmente ainda há muitas empresas que impõem uma carga de trabalho excessiva, com urgência de tempo, excesso de responsabilidades, falta de apoio e muitas cobranças internas, resultando em funcionários totalmente desmotivados, insatisfeitos e principalmente estressados. Isso resulta em um trabalho realizado que não satisfaz as necessidades da própria empresa, e além de tudo, acaba prejudicando a saúde mental e física dos colaboradores.

O estresse é o estado do organismo após o esforço para conseguir se adaptar, e que dessa forma pode produzir deformações na capacidade de resposta atingindo assim o comportamento

mental e afetivo, o estado físico e o relacionamento com as pessoas, explica França e Rodrigues (2013).

As pressões do dia a dia e a constante instabilidade que são impostas pela vida moderna acabam exigindo diversas adaptações as situações do cotidiano, resultando assim em transformações que desencadeiam o estresse no indivíduo, o que acaba prejudicando o mesmo (HIRSCH *et al.* 2014, p. 225).

Em relação ao estresse ocupacional, este pode ser definido como o resultado da decorrente da relação entre indivíduo e ambiente laboral, isso através do desequilíbrio entre as demandas psíquicas do ambiente ocupacional em relação à estrutura psíquica do indivíduo, ocasionando um desgaste anormal do organismo e uma diminuição na capacidade de trabalho, na maioria das vezes, de forma que pode se prolongar (COUTO, 1987; COUTO, 2014; SKAALVIK, E.; SAKAALVIK, S., 2018).

As organizações passam por inúmeras mudanças, como por exemplo, em relação à inovação, maior tecnologia, desenvolvimento profissional, entre outros. Complementando, Meneghelli (2016) afirma que as novas formas de gestão estão exigindo um maior conhecimento, por parte dos colaboradores, relacionado ao processo produtivo, tecnológico, carga horária extensa, pressão por parte de superiores, sobrecarga de trabalho, o que pode desencadear um processo de estresse ocupacional.

Verifica-se que a forma de trabalho que vem sendo estabelecida, consegue resultar em possível perdas, pois o trabalhador não consegue enxergar o seu trabalho apenas como uma fonte para sua melhoria de vida, mas também como uma fonte de deterioração pra qualidade da mesma, que se manifesta e se torna perceptível através do estresse.

À medida que foram surgindo essas repercussões negativas sobre o indivíduo e o trabalho, surgiram e ainda vem surgindo diversos estudos que busca compreender e tentar adequar como se deve estruturar as organizações para conseguir atender a demanda das necessidades dos trabalhadores e o próprio trabalho, de forma com que resulte em satisfação para ambas as partes (CARVALHO; SERAFIM, 2002).

Nesse sentido, o trabalho tem como objetivo **analisar o estresse ocupacional do ambiente de trabalho de colaboradores do setor administrativo de uma indústria**. Na discussão desse tema, ficou evidente como é problemático o enfrentamento de desafios e os dilemas que são provocados, através do quanto evoluiu o mundo do trabalho na pós-modernidade.

O setor industrial propõe certas atividades de trabalho que podem trazer uma alta carga de estresse e comprometimento a saúde dos trabalhadores, marcado pela alta competitividade,

dinamismo do trabalho e cobrança por resultados, além da fragmentação do trabalho, que pode impulsionar a repetição de movimentos e monotonia dentro do ambiente de serviços, o que requer cuidado com os indivíduos, para que não estejam sempre estressados e consiga assim alcançar as metas propostas pela organização.

Salienta-se que os impactos que o estresse acaba ocasionando na saúde do colaborador, contribui não só para a falta de motivação para a realização do trabalho, como também para desencadear frequentes situações de fadiga física e mental e insatisfação para o trabalhador.

Portanto, na condição de trabalhar e vivenciar muitas situações no setor administrativo, para a pesquisadora é possível e permitido levantar alguns pontos de indagação acerca da realidade vivenciada, dessa forma considera-se de grande interesse nesse trabalho seguir com uma análise sobre os fatores que causam o estresse no ambiente de trabalho, a relação da integridade mental com o indivíduo, levando em consideração as circunstâncias que induziram o estresse, para que sejam identificadas e analisadas, podendo buscar assim uma mediação eficaz, no sentido de conseguir modificá-las, ou ao menos amenizar os seus efeitos negativos. Nota-se, por experiência e vivência da pesquisadora, que na fábrica analisada acontece uma má condução dos recursos aplicados, e através deste estudo os gestores poderão ter o conhecimento dos fatores que mais estressam os funcionários, podendo assim buscar aplicar métodos que mudem essa situação.

A estruturação da pesquisa está baseada em: introdução, fundamentação teórica sob o parecer do estresse ocupacional, dos sintomas estressores, dos fatores estressores e as fases do estresse, seguindo pelos tópicos de metodologia, análise e discussão dos resultados encontrados, no qual será apresentado a análise do estresse ocupacional, através das respostas obtidas por meio dos questionários aplicados com os funcionários do setor administrativo da fábrica.

2 Fundamentação Teórica

2.1 Estresse ocupacional

O estresse pode ser caracterizado como um conjunto de reações físicas e psíquicas, que são advindas de preocupações e pressões que intervêm na vida dos indivíduos, tanto na área profissional quanto pessoal. Situa-se na “dimensão interativa homem-meio-adaptação,

ocasionando crescimentos e desgastes, além de ser essencial à condição de viver” (LIMONGI-FRANÇA, 2008).

Segundo Lipp (2000), o estresse é uma resposta complexa e integral do organismo, que engloba componentes físicos, psicológicos, hormonais e mentais. As manifestações de estresse podem acontecer em qualquer pessoa, pois todo indivíduo está sujeito a fatores estressantes que, por vezes, excedem a capacidade de suportar física e emocionalmente.

Outra definição que pode ser encontrada sobre o estresse, é a de Robbins (2005), que confirma que o estresse é uma posição no qual a pessoa fica exposta, onde ela é confrontada com algo positivo ou negativo, incluindo restrição e afins, no qual tem como consequências algo incerto ou de muita relevância.

É importante reiterar que o conceito de estresse, não deixa de ser um representativo de significativo apoio no entendimento da relevância e influência dos processos psicológicos e sociais na estabilidade da saúde ou na determinação de doenças. Pautado, geralmente, na condição do indivíduo responder as pressões do meio ambiente, o estresse também pode caracterizar pressão e tensão. Essa pressão pode ter uma feição de desafio e de tensão enriquecedora, ou pode ter um caráter de cansaço, de esforço e de excesso (FERREIRA, L.R.C e MARTINO, 2014).

No local de trabalho, qualquer impulso, a partir de um determinado limite, ocasiona o estresse, como no caso de movimentos repetitivos, ruídos em excesso e muitas metas a serem alcançadas. Em empresas em que há faltas dos meios de comunicação entre chefia e subordinados, no qual os colaboradores só obedecem a ordens, assim como aqueles em que o monitoramento é bastante rigoroso também submetem as pessoas ao estresse (BRASIL, 2005).

A respeito de suas inúmeras abordagens, o estresse pode ser definido como o processo de avaliar e responder a um evento potencialmente ameaçador ou contestador. Nesse sentido, qualquer situação que ameaça o bem-estar da pessoa e exige alguma forma de enfrentamento provoca estresse (MYERS; DEWALL, 2019). Qualquer alteração na vida de um indivíduo causa uma necessidade de adequação física ou emocional, sendo que o retorno da pessoa irá depender da sua experiência de vida, de suas idealizações, normas e do seu entrosamento com o contexto psicossocial no qual está inserida. A elevada existência do estresse em todo o mundo, segundo informa Masci (2001), levou a Organização das Nações Unidas (ONU), no ano de 1992, a denominar o estresse de “doença do século 20”.

O estresse ocupacional pode ser delineado como um desenvolvimento: estressor-resposta, ressaltando um conjunto tanto de fatores do trabalho que ultrapassa a aptidão de enfrentamento do ser humano (estressores organizacionais) quanto as respostas fisiológicas,

comportamentais e psicológicas aos eventos qualificados como estressores (PASCHOAL e TAMAYO, 2004 *apud* SANTOS e CARDOSO, 2010).

Assim, é possível assumir algumas causas potenciais de estresse, como fatores organizacionais, fatores individuais e fatores ambientais. O estresse pode ser incluído como uma condição dinâmica, no qual o ser humano é comparado com uma oportunidade ou limitação em relação a alguma coisa que ele pretende e cujo resultado é compreendido como relevante e incerto, simultaneamente (ROBBINS, 2005 *apud* SAMPAIO, 2010).

O estresse ocupacional pode ser visualizado a partir do momento em que surge algum desacordo entre o colaborador e a função/local que o mesmo esteja ocupando na empresa. Vale ressaltar o fato de que o estresse ocupacional não acarreta incômodos apenas para o indivíduo, mas para toda organização de um modo geral, com a caída da produtividade, despesas com assistências médicas e outros motivos agravantes, complementa Marras (2010).

Para Paschoal e Tamayo (2004), o ensejo das pesquisas acerca do estresse ocupacional se deve ao impacto negativo do estresse na saúde física e mental dos trabalhadores e, concomitantemente, no bom funcionamento das organizações, pois os indivíduos estressados diminuem seus desempenhos e com isso deixam de produzir com suas capacidades mentais máximas.

Nos dias de hoje, o estresse é visto como uma barreira da saúde pública, social e econômica, que traz como resultado gastos para o ser humano, para as organizações e os governos. Aspectos como a preocupação com o futuro, numa época de constante mudança econômica e política, baixa qualidade de vida e alto índice de desemprego cooperam para o aumento de sua incidência. A partir de uma visão multicausal dos fatores relacionados aos diferentes graus de afronta a saúde, o estresse pode ser visualizado como um sistema capaz de aumentar o grau de domínio sobre a influência de desenvolvimento social e psicológico nos processos de adoecimento ou de inspeção da saúde (TAMAYO, 2004).

É relevante destacar que o estresse não habita no trabalhador e nem no ambiente de trabalho, mas sim, no desempenho de comunicação e convívio entre eles e em como o trabalhador distingue esse processo. Os fatores psicossociais no trabalho, como também as alterações sucedidas no ambiente laboral, o foco nas habilidades e competências, as privatizações, etc. tem sido muito destacadas como motivos do estresse. Portanto, é bastante complicado comprovar todas as fontes de estresse no trabalho, porém depende do ponto de vista de cada funcionário e das estratégias de confronto disponíveis em seu repertório. Além disso, há causas específicas ao trabalho, causas organizacionais, causas individuais e causas extra empresariais (MENDES, 2002).

2.2 Os sintomas estressores

As pessoas podem apresentar distintos sintomas que estão relacionados ao estresse, sendo que acontece de manifestar mais em alguns indivíduos do que em outros, cada organismo reage de uma forma em uma determinada situação. Isso também acontece devido a vulnerabilidade psicológica que acaba variando de acordo com a estrutura psíquica de cada pessoa (Carvalho e Serafim, 2004).

Em termos psicológicos, vários sintomas podem acontecer como: angústia, insônia, tensão, ansiedade, preocupação excessiva, demência, falta de habilidade para se concentrar em outros assuntos que não seja o motivo estressor, hipersensibilidade emotiva e não conseguir relaxar (CAMELO; ANGERAMI, 2004).

Com muitas demandas a serem cumpridas, como também prazos a serem entregues, aumento da jornada de trabalho, pressão por parte de superiores hierárquicos, entre outros, os funcionários estão expostos a fatores estressores. Como consequência do estresse, destaca-se alguns sintomas físicos: [...] obesidade, doenças cardíacas como hipertensão e arritmias, diabetes, alergias, infecções, asma, bronquite, enxaqueca. O estresse pode levar ainda a problemas como depressão, prejuízos cognitivos, perda de memória, entre outros.” (BARROS; FUNKE; LOURENÇO, 2017, p.22).

De toda forma, o estresse demonstrado no trabalho é um provocador de sintomas que ocasionam mudanças em vários contextos em que os indivíduos estão alocados. Segundo Limongi-França e Rodrigues (2007), o estresse que diz respeito ao trabalho ocorre quando o sujeito percebe, no ambiente em que atua, uma certa intimidação as suas necessidades de desempenho pessoal e profissional, e também a sua saúde mental e física, o que acaba atrapalhando a interação desta com a atuação do seu cargo nesse ambiente.

Lipp (2000), destaca que o estresse pode ser favorável em algumas circunstâncias e se for ponderado, pois nos momentos de tensão, o corpo humano produz uma substância conhecida como adrenalina que dá a pessoa impulso, energia, disposição e força. E o stress negativo acontece quando o indivíduo excede seus limites e acaba com sua capacidade de adequação, e através disso sua qualidade de vida sofre danos.

Se não se faz nada a respeito de diminuir o stress, o indivíduo se sentirá cada vez mais exausto, angustiado e sem energia. No que diz respeito a área física, variados tipos de doenças podem vir a ocorrer, dependendo até mesmo da herança genética. Uns desenvolvem úlcera, outros adquirem hipertensão, alguns tem crise de pânico e outras doenças. Portanto, a partir daí,

sem o tratamento específico e de acordo com as particularidades de cada um, habita o risco de chegar a acontecer problemas graves, como infarto, AVC, dentre outros problemas (CAMELO; ANGERAMI, 2004).

2.3. Os fatores estressores

As organizações estão sempre passando por inúmeras mudanças, como por exemplo, em relação à inovação, maior tecnologia, desenvolvimento profissional, entre outros. Meneghelli (2016, p. 5) afirma que as novas formas de gestão estão exigindo um maior conhecimento, por parte dos colaboradores, relacionado ao processo produtivo, tecnológico, carga horária extensa, pressão por parte de superiores hierárquicos, sobrecarga de trabalho, o que pode desencadear um processo de estresse ocupacional.

Outro motivo que se mostra em destaque é referente a demasia de trabalho, como o carregamento de obrigações elevado e o tempo curto para a execução das ocupações, o que segundo Gomes (2018) pode facilitar bastante para que haja estresse no local de trabalho.

Cada pessoa comporta-se de uma maneira diferente perante uma mesma situação. Há indivíduo que se irrita e fica inquieto diante de um determinado acontecimento. Enquanto outros lida com controle. Da instrução da sua personalidade, vai se resultar suas atitudes perante os fatos (CAMELO; ANGERAMI, 2004).

Para Carvalho e Serafim (2002), os fatores internos interferem na relação do indivíduo com o meio em que ele vive, nas dificuldades e mudanças no trabalho e suas limitações. Nesse sentido, é necessário o controle externo, que pode produzir mudanças no estado emocional de um indivíduo. A maneira como se observa e pensa terá um grande impacto no desenvolvimento pessoal e profissional e isso pode levar ao sofrimento emocional.

Estímulos externos, por outro lado, referem-se a eventos da vida pessoal, tais como: dificuldades econômicas, acidentes, mortes, doenças, conflitos, as questões políticas e econômicas do país, desenvolvimento de carreira, desemprego e problemas interpessoais no trabalho (LIPP; MALAGRIS, 2001).

O estresse no trabalho pode ser evitado ou combatido através de um ajustamento funcional, da promoção da autoconfiança, do aperfeiçoamento e promoção na carreira e de um apoio social que seja eficaz (AFONSO, 2006).

As circunstâncias de trabalho junto as cobranças e pressões no mundo atual, tem favorecido diretamente para o significativo aumento das doenças ocupacionais, retratando visíveis prejuízos para os recursos de iniciativa privada e governamentais. As causas do desgaste dos trabalhadores, situados no local de trabalho, se origina em seis pontos de

desequilíbrio: remuneração insatisfatória, a falta de controle, demasia de trabalho, ausência de igualdade, falta de união e valores contrariadores (ZANELLI, 2010).

Distinguir-se também que quando os trabalhadores têm uma visão negativa de equidade organizacional, em destaque para a igualdade distributiva, se tem um aumento da possibilidade de estresse ocupacional, porque acaba acontecendo que os colaboradores ficam se sentindo um menos importante que o outro, gerando um clima desagradável e estressante (CRISPIM; CAPPELLOZZA, 2019; FERREIRA et al., 2018).

De acordo com o entendimento de Malvezzi (2000), as revoluções inovadoras inseridas no trabalho e a agilidade das modificações que acontecem nas organizações tendem a sujeitar o indivíduo a condições estressantes, o que se recomenda é que haja o desenvolvimento de ações que lhe assegurem meios que sejam compensatórios, por meio de atividades que lhe garantam o lazer, o que pode ser feito através do esporte e da humanização no local de trabalho.

Na visão de Santos, Siqueira e Mendes (2010), os novos formatos de gerência do trabalho atingem e desorganizam o coletivo, arruinando o espaço político e democrático do local de trabalho, e a possibilidade de criação de táticas para modificar a realidade, facilitando assim com o estresse no trabalho.

Lacombe (2007) esclarece que uma das causas que aumentam o stress é a falta de controle dos indivíduos sobre os possíveis riscos, gerando medo. Este medo é definido pelo fato de não conseguir produzir o que se espera, ou seja, receio dos riscos que não podem ser monitorados. Outro motivo importante é a elevada pressão pelos resultados e o medo de não adquirir um desempenho que seja satisfatório, assim também como a falta de controle sobre determinadas variáveis que são relevantes para a obtenção de resultados.

2.4 Fases do Estresse

Segundo Lipp (2010), em 1956, Hans Selye, um dos teóricos mais famosos a respeito de estresse, que havia sido um estudante de Medicina da Universidade de Praga e depois tornou-se um endocrinologista conhecido, propôs que o estresse é um fenômeno que se desenvolve em três fases: alerta, resistência e exaustão. Essa noção ficou conhecida como o modelo trifásico do estresse.

A primeira fase, é a de **alerta**, no qual a pessoa ao se deparar com o agente estressor prepara-se para lutar ou fugir. É nesta fase que acontece a quebra da homeostase, que pode ser compreendido como um leve desequilíbrio psíquico e biológico (RIBEIRO; RIBEIRO, 2005).

O objetivo deste fenômeno é adaptar, preparar o organismo para a ação, para adequação imediata frente a um agente estressor, para desta forma, conseguir favorecer a sobrevivência.

Logo, pode-se considerar que o estresse não se caracteriza por uma alteração patológica, de maneira geral. Portanto, estresse e adaptação estão intimamente ligados um ao outro. O estresse funciona como um estímulo e um desencadeador, que faz com que o indivíduo tente a se adequar a alguma nova situação. É importante ressaltar que esta adaptação pode, em muitos casos, ser considerada benéfica, já que outros fatores inerentes à pessoa influenciam no processo de adaptação ao estresse (CAMELO e ANGERAMI, 2004).

A segunda fase refere-se a fase da **resistência ou adaptação**, que é compreendida quando o estressor é de longa duração ou quando sua intensidade é excessiva, nesta fase o indivíduo faz uso da energia adaptativa agindo no meio social tentando mudá-lo com o objetivo de reequilibrá-lo (RIBEIRO; RIBEIRO, 2005).

França e Rodrigues (2005) esclarecem a terceira fase denominada de fase de **exaustão**, no qual a mesma representa falha dos mecanismos de adaptação, no qual em parte existe um retorno à fase de Alarme e, conseqüentemente, caso o estímulo estressor continue, pode levar o indivíduo a morte. Já Ribeiro e Ribeiro (2005) demonstra esta fase como a de exaustão e adoecimento com conseqüente estado de estresse e depressão.

Para Lipp (2002), o estágio de esgotamento amplia-se quando a ação do estressor, a qual o corpo se adaptou, se estende por um longo período, esgotando a energia de adequação. O organismo assim é atingido no plano físico ou biológico e no plano emocional ou psicológico.

Embora Selye tenha identificado três fases do estresse, Lipp identificou uma quarta fase, chamada de **“fase de quase exaustão”**, pois encontra-se entre a fase de resistência e fase de exaustão (Lipp, 2000). Nessa fase começa aparecer um enfraquecimento da pessoa não está conseguindo adaptar-se ou resistir ao estressor e assim as doenças começam a surgir, porém ainda em um grau não tão grave como na fase da exaustão.

Quadro 1: Fases do estresse.

Fases do Estresse	Conceituações
Alerta	Nesta fase a pessoa se depara com os agentes estressores, e se prepara para lutar ou fugir.
Resistência ou adaptação	Na fase de resistência o indivíduo faz uso da energia adaptativa agindo no meio social tentando mudá-lo com o objetivo de reequilibrá-lo.
Exaustão	Na exaustão, a pessoa apresenta falha na adaptação, no qual em parte existe um retorno à fase de Alarme, e caso o estímulo estressor continue, pode levar o indivíduo a depressão.

Fonte: Baseado em Lipp (2010).

3. METODOLOGIA

Para atender ao objetivo proposto pelo estudo, a pesquisa foi caracterizada de natureza exploratória e descritiva, seguiu com uma abordagem quantitativa, que de acordo com Creswell (2008), é um meio para testar teorias objetivas, examinando a relação entre as variáveis. Tais variáveis, por sua vez, podem ser medidas tipicamente por instrumentos, para que os dados numéricos possam ser analisados por procedimentos estatísticos.

A pesquisa é classificada como estudo de caso, no qual, de acordo com Gil (2008) tem como característica principal descrever situações do contexto em que está sendo feita determinada investigação e assim explicar as variáveis que causam determinado fenômeno, no caso desta pesquisa, conseguindo dessa forma compreender as variáveis que desencadeiam o estresse ocupacional.

A população-alvo desse estudo foi formada pelos colaboradores do setor administrativo, incluindo gerentes, assistentes e auxiliares da área do financeiro, do faturamento, de recursos humanos, de pedidos e afins, de uma fábrica de tecnologia em PVC, da cidade de Campina Grande – PB, que totalizam 20 funcionários.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário composto de três partes. A primeira era formada por um questionário para levantamento de dados sociodemográficos, com a finalidade de identificar o perfil da amostra. A segunda foi composta por um questionário que avalia o nível do estresse, foi formulado pela Dra. Marilda Lipp do Instituto de Psicologia e Controle do Estresse (IPCS), o mesmo possui 10 (dez) afirmativas, com 4 (quatro) variáveis. Cada participante deve indicar sua resposta, marcando as alternativas (nunca, às vezes, frequentemente ou sempre). É válido ressaltar que foi feita uma adaptação nas possibilidades de respostas do questionário, como forma de se fazer uma melhor adequação ao formato do questionário. E a terceira parte que foi composta pelo Inventário de Sintomas de Stress para adultos de Lipp (ISSL) (LIPP, 2000), que fornece uma medida objetiva da sintomatologia do estresse, e mais uma questão em formato de tabela composta por variáveis que evidenciam os problemas relacionados ao tema abordado, com o objetivo de avaliar os fatores que mais estressam no ambiente de trabalho.

Em relação aos respondentes, obteve-se resposta do universo definido, ou seja, de todos os colaboradores do setor definido para pesquisa. Assim, houve a participação de 20 funcionários, em que 18 é a quantidade referente ao setor administrativo, e mais 2 gerentes que fazem parte dessa fábrica e gerenciam mais outras três do mesmo grupo empresarial.

As técnicas utilizadas para a análise dos dados quantitativos foram estatísticas descritiva simples, utilizando o modo de frequência e percentual com o auxílio do Excel, a partir do

protocolo de respostas do ISSL. Foi considerado o modelo que abrange as fases de alerta, resistência, quase-exaustão e exaustão. O diagnóstico das fases de estresse aconteceu a partir dos sintomas percebidos e assinalados pelos participantes da pesquisa. Neste estudo, as categorias temáticas analisadas foram: sintomas, fases do estresse e os fatores estressores.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Caracterização da empresa

O estudo foi realizado em uma fábrica, que seus principais produtos são mangueiras e eletrodutos, e que está no mercado há mais de dezesseis anos, transformando PVC em tecnologia para ofertar para os seus clientes um grande mix de mangueiras no mercado de Campina Grande e estados vizinhos. Essa fábrica já é uma empresa consolidada no mercado nordestino, e vem a cada dia mais se destacando pelas pesquisas e desenvolvimento de novos produtos, prezando sempre pela qualidade, desde a matéria-prima até o produto acabado.

É relevante citar que a empresa analisada foi pioneira em Campina Grande no segmento de materiais em PVC, sendo produtora de mangueira, corrugado, entre outros produtos. Como forma de expandir seu catálogo, além dos produtos já citados, também produz fios de fibra sintética, produto usado para confeccionar cadeiras e mesas, e também baldes de 15 e 18 litros, que servem para armazenar tinta e afins da empresa parceira do mesmo grupo empresarial.

A missão da empresa é oferecer ao mercado uma alternativa de produto confiável, detentora de uma elevada tecnologia no modo da fabricação, com a intenção de deixar os clientes plenamente satisfeitos com os itens ofertados. A visão é produzir com qualidade e baixo custo, ter uma eficiente logística e muita flexibilidade nas negociações com os clientes, como forma de conquistar e fidelizar os mesmos.

4.2 Sujeitos da pesquisa

Neste tópico do trabalho serão apresentadas as tabelas de 1 a 6, os dados sociodemográficos como: sexo, faixa etária, estado civil, escolaridade, tempo de serviço e nível salarial, no qual será possível observar o perfil dos funcionários do setor administrativo analisado. Na tabela 1 a seguir será apresentado quantos funcionários são do sexo masculino, e quantos são do sexo feminino.

Tabela 1: Sexo

Gênero	Frequência	Porcentagem
Masculino	10	50%
Feminino	10	50%

Total	20	100%
-------	----	------

Fonte: Coleta de dados (2022)

De acordo com a variável sexo, pode-se ver na tabela 1 que 50% dos colaboradores são mulheres e 50% são homens.

Na próxima a seguir (tabela 2), serão detalhados os dados sobre a faixa etária dos funcionários.

Tabela 2: Faixa etária

Idade	Frequência	Porcentagem
18 -25 anos	6	30%
25 - 30 anos	4	20%
30 -35 anos	2	10%
35 - 40 anos	4	20%
Acima de 40 anos	4	20%
Total	20	100%

Fonte: Coleta de dados (2022)

A tabela 2 mostra que em relação a idade dos funcionários, pode-se analisar que a metade do setor se encontra na faixa de 18 a 30 anos, e a outra metade acima de 30 anos, contudo observa-se que o quadro é composto por pessoas experientes na vida laboral, podendo esta ser uma das causas que evidencie o estresse.

Através da tabela 3, pode-se ver em que estado civil o colaborador se encontra, se o mesmo está solteiro, casado, divorciado ou viúvo.

Tabela 3: Estado Civil

Estado civil	Frequência	Porcentagem
Solteiro	5	25%
Casado	14	70%
Divorciado	1	5%
Viúvo	0	0%
Total	20	100%

Fonte: Coleta de dados (2022)

Conforme os dados vistos na tabela 3, dos vinte colaboradores que responderam o questionário, a maioria se encontra casados, predominando em 70% dos respondentes, o que pode também ser considerada uma das causas estressoras, devido as pessoas casadas terem mais responsabilidades a serem cumpridas, e os outros 30% se divide em: 5 pessoas solteiras, 1 divorciada e nenhum viúvo.

Já na tabela a seguir, a 4, veremos em qual nível de escolaridade se encontram os participantes que responderam ao questionário, podendo assim possuir apenas o ensino médio completo, o ensino técnico, o ensino superior ou até mesmo uma pós-graduação.

Tabela 4: Escolaridade

Escolaridade	Frequência	Porcentagem
Ens. Médio	6	30%
Ens. Técnico	1	5%
Ens. Superior	10	50%
Pós-Graduação	3	15%
Total	20	100%

Fonte: Coleta de dados (2022)

Analisando a tabela 4, pode-se observar que em relação ao grau de escolaridade dos funcionários, grande parte possui ensino superior, correspondendo a 50% do geral, já a outra parte apenas 15% tem pós-graduação, 30% pararam no ensino médio e 5% que corresponde a pessoa tem ensino técnico. É verificado através destes dados um bom nível no grau de instrução dos colaboradores.

Os dados que serão mostrados abaixo, na tabela 5, é referente ao tempo de serviço que cada funcionário que respondeu a pesquisa está atuando na empresa.

Tabela 5: Tempo de serviço

Tempo de serviço	Frequência	Porcentagem
0 - 1 anos	3	15%
1 - 3 anos	8	40%
3 - 5 anos	3	15%
5 - 7 anos	0	0%
7 - 10 anos	2	10%
Acima de 10 anos	4	20%
Total	20	100%

Fonte: Coleta de dados (2022)

Em relação aos dados apontados na tabela 5, referente ao tempo de atuação de cada pessoa no setor administrativo, constatou-se que 40% dos profissionais estão de um a três anos na empresa, apenas 15% só tem até um ano, e os demais já estão acima de três anos trabalhando no mesmo local, o que é notório que a maior parte dos colaboradores já trabalham há um bom tempo no setor, sendo assim considerado um motivo relevante para que haja o estresse na vida do mesmo.

E por último neste tópico, temos a tabela 6, que traz os dados do nível salarial de cada colaborador.

Tabela 6: Nível salarial

Nível Salarial	Frequência	Porcentagem
Até R\$ 1.500	6	30%
R\$ 1.500 a R\$ 3.000	9	45%
R\$ 3.000 a R\$ 8.000	5	25%
R\$ 8.000 a R\$ 13.000	0	0%
Total	20	100%

Fonte: Coleta de dados (2022)

A tabela 6, demonstra que a faixa salarial que mais se destaca é a entre R\$1.500,00 a R\$3.000,00, no qual nove pessoas se encaixam nesse quesito, apenas cinco pessoas recebem de R\$3.000,00 a R\$8.000,00, e o restante recebe até R\$1.500,00, o que também dependendo do ponto de vista e do achismo de cada pessoa, se a mesma achar que tem o merecimento de um salário mais alto, isso acaba sendo uma causa que também gera o estresse.

4.3 Sintomas do estresse

Nesta subseção apresenta-se a análise dos sintomas estressores relacionados ao trabalho, os dados têm como base a incidência em termos de frequência de estresse em relação aos colaboradores, no qual vai se constatar quais os sintomas foram mais frequentes. Os sintomas de estresse são manifestações físicas e psíquicas vivenciadas pelos indivíduos como ansiedade, irritação, insônia, dor de cabeça por tensão, períodos de depressão, fadiga, angústia, entre outros. Em função da frequência e intensidade dessas manifestações, foi possível realizar-se o diagnóstico de estresse (COUTO; COUTO, 2020; ZILLE et al. 2020).

Tabela 7: Sintomas do estresse

Sintomas de Estresse	Alternativas				Total
	Nunca	Às vezes	Frequente	Sempre	
Desanimo para trabalhar	30%	50%	5%	15%	100%
Irritabilidade e intolerância com colegas de trabalho	40%	45%	15%	0%	100%
Azia, tensão muscular ou problemas de pele	35%	40%	25%	0%	100%
Entusiasmo baixo	35%	40%	5%	20%	100%
Falta de reconhecimento	25%	55%	0%	20%	100%
Falta de colaboração dos colegas	45%	45%	10%	0%	100%

Produtividade baixa	50%	40%	5%	5%	100%
Raiva ao trabalhar	40%	60%	0%	0%	100%
Ansiedade no trabalho	25%	55%	15%	5%	100%
Felicidade ao adoecer e não ir trabalhar	70%	30%	0%	0%	100%

Fonte: Coleta de dados (2022)

De acordo com as respostas obtidas nas questões de 1 a 10, mostradas na tabela 7, nota-se que a maioria escolheu a opção “às vezes”, o que demonstra uma normalidade no nível de estresse, pode-se notar que o que mais causa o estresse nos colaboradores é a falta de reconhecimento por parte dos chefes, o entusiasmo baixo pela empresa e o desânimo para trabalhar, devido a essas coisas a maioria também acaba tendo azia, tensão muscular e problemas de pele, como efeito do estresse ocasionado. Nesse sentido, a literatura aponta que as decorrentes transformações no formato de trabalho e formas de gestão têm refletido no aumento do estresse no ambiente laboral e, conseqüentemente na saúde do trabalhador, sendo constatado, inclusive um aumento significativo de doenças como a síndrome do pânico, síndrome da fadiga crônica, síndrome de Burnout, além do aumento de quadros como alcoolismo e depressão (SILVA, PINHEIRO e SAKURAI, 2007).

Porém, pode-se observar também que o ambiente laboral é colaborativo, como afirma Dolan (2006, p. 50), um bom relacionamento entre os membros da equipe é um fator essencial para a saúde pessoal e organizacional, é importante que haja cooperação entre o grupo de trabalho. Em um ambiente hostil, o funcionário pode ter um rendimento insuficiente. Um ambiente favorável as relações entre chefes e parceiros de trabalho é essencial para diminuir o estresse no ambiente de trabalho. Ou seja, os colaboradores mesmo com todas as suas diferenças de características, trabalham de uma forma para contribuir para um ambiente agradável, contribuindo com os colegas entre si.

Em relação a ansiedade, observou-se que 55% dos funcionários sente ansiedade às vezes, o que nos dias de hoje acaba sendo considerada uma coisa comum, pois está relacionada a expectativa de algo, e no modo que estamos vivendo nos dias de hoje, onde tudo acontece muito rápido, as pessoas acabam ficando pressionadas pelas expectativas. Quando esta ansiedade se soma a diversos outros fatores estressores, ela deixa de ser comum e passa a ser doentia, pois acaba produzindo desprazer ou sofrimento. Já na última questão, constatou-se que 70% dos colaboradores afirmam que felicidade não tem a ver com estar doente para não ter que trabalhar. O que significa que mesmo com os motivos que surgem para estressar os colaboradores, os mesmos não se sentem infelizes em ter que ir trabalhar, pois o trabalho

também é fonte de realizações pessoais, que ocasiona conforto, desejos realizados, atende suas necessidades básicas e é isso que acaba gerando satisfação a si mesmo.

Podemos ver assim, que os sintomas mais representativos foram a falta de reconhecimento pelo chefe e o entusiasmo baixo para trabalhar, o que pode ser comparado aos resultados dos estudos que serviram como base para esse trabalho, pois condiz com os mesmos sintomas encontrados. A falta de reconhecimento no trabalho, é fator determinante para afastar os colaboradores dos seus objetivos, os profissionais quando se encontram cansados e desmotivados, acabam apresentando altos níveis de estresse. Quanto ao entusiasmo baixo no trabalho, acaba ligando a mesma questão da falta de reconhecimento, significa que está faltando valorização do esforço dos funcionários, com isso, é importante que os gestores definam melhor uma forma de motivar e impulsionar sua equipe, pois como afirma Tamayo (2013), do mesmo modo que a expressão de dor representa um sinal de que algo no corpo não está indo bem, os conflitos internos, falta de motivação, absenteísmo, rotatividade e ainda, queda na produtividade, são igualmente sinais de alerta na organização de uma empresa.

Analisando as questões que utilizou a metodologia proposta pela Dra. Marilda Lipp, através dos sintomas, verificou-se que no que se diz respeito ao nível de estresse, a maioria dos respondentes conseguem lidar com a pressão do trabalho de um modo adequado, ou seja, podem estar no estágio de resistência ou adaptação, de um modo geral, estão tentando se adaptar a sua realidade.

4.4 Fatores estressores

Nesta última parte da análise dos resultados encontrados, dividida em dois tópicos: as fases do estresse e os fatores estressores, serão discutidas as fases do estresse em que os colaboradores se encontram, através dos sintomas que foram notados, e os fatores que mais são estressantes. No qual, de acordo com Zille (2020), as fontes de tensão são situações vivenciadas no próprio ambiente de trabalho, e acabam sendo geradoras de tensão excessiva, que provocam nos indivíduos um desequilíbrio entre a sua estrutura psíquica e as demandas psíquicas geradas pelo contexto ocupacional.

4.4.1 Fases do estresse

A análise seguinte, que se mostra através dos dados da tabela 8, mostra a frequência dos funcionários, em qual fase do estresse os mesmos se encontram, podendo estar na fase de alerta, resistência, quase-exaustão, ou até mesmo sem estresse.

Tabela 8: Fases do estresse

Fases do estresse	Frequência	Porcentagem

Alerta	4	20%
Resistência	13	65%
Quase-exaustão	2	10%
Sem estresse	1	5%
Total	20	100%

Fonte: Coleta de dados (2022)

Na tabela 8, verificou-se que 5% dos colaboradores não apresentou nenhum sintoma de estresse, como salienta Zanelli (2010), o estresse é subjetivo, pois o indivíduo possui percepções distintas de eventos semelhantes. Encontram-se 20% em **alerta**, ocorrendo assim os primeiros contatos com os agentes estressores, onde o organismo perde o equilíbrio, porém consegue estabelecer ainda uma adaptação, são sensações desagradáveis que fornecem estabilidade para a sobrevivência do indivíduo. Quanto à fase de **quase-exaustão**, apenas 10% dos entrevistados encontravam-se nesta etapa que já é um pouco preocupante, já que nessa fase o organismo começa a entrar em desequilíbrio, ocorrendo aparecimentos de alguns sintomas mais sérios, como: insônia, vontade de fugir de tudo, cansaço excessivo, irritabilidade sem causa aparente. Já a maioria, que corresponde a 65%, apresentaram os sintomas de estresse **da fase de resistência**, nessa fase a pessoa automaticamente tenta lidar com os seus estressores de modo a manter seu equilíbrio corporal interno. Vale ressaltar que os resultados encontrados nesta pesquisa podem ser comparados aos de estudos que serviram como base, pois apresentam resultados parecidos, no qual a maioria das pessoas se encontram na mesma fase do estresse.

Podemos dizer que o sentimento negativo quanto a realização das atividades laborais ocorre devido ao ser humano em seu cotidiano ter uma forma pessoal de avaliar as situações de desafios que surgem, enfrentando-as ou não, reagindo assim de maneira individual e particular, podendo assim, exercer maior ou menor repercussão no organismo do indivíduo. Lipp (2000) explica que na fase de Resistência a memória começa a falhar e detalhes corriqueiros são esquecidos como se nunca tivessem acontecido. É válido ressaltar que a memória é muito importante para um profissional do setor administrativos, pois esta lida com datas, números, assuntos burocráticos rotineiramente em sua jornada de trabalho.

Geralmente, o cansaço físico e mental é o principal sintoma da fase de Resistência. Mas outros sintomas, decorrentes ou não do cansaço constante, também são comuns na fase, os principais são: lapsos de memória, perda de apetite, queda de cabelo, problemas na pele e bruxismo.

Já na próxima tabela, a 9, através do que foi respondido pelos participantes nos questionários pode-se identificar quais os sintomas que prevalecem em cada pessoa, podendo ser os físicos ou os psicológicos.

Tabela 9: Frequência dos sintomas do estresse

Fases do estresse	Sintomas Físicos	Sintomas Psicológicos
Alerta	34	17
Resistência	48	26
Quase-exaustão	21	24
Sem estresse	0	0
Porcentagem	61%	39%

Fonte: Coleta de dados (2022)

O instrumento de estudo aplicado possibilitou a análise dos sintomas de estresse em dois aspectos, sendo estes, físicos e psicológicos. Observou-se que entre os participantes que se encontram na fase de resistência, houve o predomínio dos sintomas físicos, como por exemplo, sensação de desgaste físico constante e mudança de apetite, e que se for o caso da pessoa não conseguir se adaptar a sua realidade e tentar resolver esses sintomas para que eles não avancem ainda mais, pode acontecer de piorar e acarretar problemas mais sérios de saúde, corroborando com os resultados, Pafaro e Martino (2004) afirmam que os sintomas físicos ocorrem com mais frequência se comparados com os sintomas psicológicos. Sendo assim também compatível com os resultados de estudo que serviu de base, onde os sintomas físicos também se sobressaíram. Somente na fase de quase-exaustão os sintomas psicológicos prevaleceram diante dos sintomas físicos.

4.4.2 Fatores estressores

Grande parte dos fatores estressores relacionados ao trabalho tem relação com a estrutura física do ambiente ocupacional, a organização do trabalho, relacionamentos interpessoais conflitantes, preocupações com a carreira, além dos excessos mentais exigidos pelo próprio trabalho, ou seja, o trabalho de alta densidade. O estresse ocupacional, na maioria das vezes, contribui para o aumento do absenteísmo, como no caso dos afastamentos por doenças, dentre outras ocorrências (COUTO, 2014).

Portanto na próxima tabela, a 10, será tratado sobre os fatores estressores que mais se destacaram entre as pessoas.

Tabela 10: Fatores estressores

Fatores Estressores	1	2	3	4	5
Ter uma excessiva carga de trabalho	10%	5%	35%	40%	10%
Falta de poder e influência	25%	15%	35%	15%	10%
Descrença na existência de um plano de cargos e carreiras ou de melhorias profissionais futuras	30%	10%	35%	10%	15%

Nível de salário	20%	15%	45%	20%	0%
Ter uma função abaixo de sua capacidade	50%	10%	30%	10%	0%
Apoio e orientação inadequados dos supervisores	35%	25%	15%	15%	10%
Falta de comunicação e informação	30%	15%	10%	15%	30%
Poucas e inadequadas oportunidades de treinamento e desenvolvimento	15%	20%	20%	15%	30%
Tarefas rotineiras, burocráticas e monótonas	15%	20%	40%	20%	5%
Dificuldades em dividir os problemas de trabalho com os colegas	45%	35%	20%	0%	0%
Falta de <i>feedback</i> sobre o meu trabalho	30%	15%	15%	15%	25%
Não ser valorizado no trabalho	25%	30%	20%	20%	5%
Ausência de apoio emocional fora do trabalho	55%	0%	10%	10%	25%
Mudança na maneira de executar meu trabalho	45%	15%	25%	10%	5%
Ter que estar disponível para atender as pessoas	25%	15%	40%	10%	10%
Conflitos de personalidade com outras pessoas	35%	30%	20%	15%	0%
Cobranças sobre erros cometidos por mim	15%	40%	35%	10%	0%
Não ser consultado nas decisões importantes	15%	30%	10%	20%	25%
Discriminação e favoritismo encobertos	20%	15%	20%	45%	0%
Erros de profissionais sendo discutidos em publico	25%	30%	20%	20%	5%
Excesso de atritos e discussões	30%	30%	25%	10%	5%
Comprometimento na qualidade do atendimento ao publico	35%	5%	40%	15%	5%

Fonte: Coleta de dados (2022)

O resultado médio apresentado pela tabulação dos dados evidencia alguns fatores de estresse no ambiente analisado. De acordo com a tabela 10, pode-se constatar que os fatores de maior relevância foram: falta de comunicação e informação; poucas e inadequadas oportunidades de treinamento e desenvolvimento, falta de feedback sobre o trabalho realizado, ausência de apoio emocional fora do trabalho e não ser consultado nas decisões importantes. Corroborando com isso, Oliveira (2015) também observou que a falta de diálogo com o superior, a má distribuição das tarefas e atividades repetitivas, além da falta de comunicação foram os aspectos que mais provocam estresse nos colaboradores de um setor administrativo.

A falta de comunicação entre os colaboradores ocasiona um baixo entrosamento e desgasta as relações da equipe, que geralmente resulta em conflitos, sem falar que prejudica a organização da empresa como um todo. As poucas oportunidades de treinamento e

desenvolvimento do capital humano, tem como consequências: produtividade baixa, aumento de rotatividade, retrabalho e insatisfação dos funcionários, por isso se faz mais do que necessário o investimento em treinamentos. A falta de feedback além de atrapalhar o desenvolvimento pessoal e profissional, diminui a capacidade de entrega e conseqüentemente causa a queda da produtividade. Com a sobrecarga de trabalho que as pessoas tem hoje em dia, é importante que haja um apoio de pessoas próximas para poder evitar o esgotamento emocional, e assim se sintam mais dispostas a trabalhar, e por fim não ser consultado quando as decisões importantes vão ser tomadas, porque se os funcionários não são chamados para isso, sendo assim o mesmo não se sentirá confiável, ou seja, é necessário levar em consideração as diferentes opiniões nas tomadas de decisão.

E vale salientar que esses fatores são capazes de comprometer o bom funcionamento do ambiente organizacional, pois como reforça Ferreira (2018), o estresse ocupacional pode causar diversas respostas, que são as próprias irregularidades no comportamento do indivíduo, que reflete em custos tanto para o indivíduo quanto a organização. Devendo assim ser analisado pela gerência para que se possa dispor de soluções que sejam capazes de reverter os problemas apresentados. Reafirmando a concepção de Schermerhorn (2007), os gerentes devem ter a capacidade de reconhecer problemas e oportunidades de desempenho, tomar decisões acertadas e ações adequadas, meio às rápidas mudanças que ocorrem dentro da organização, assim como no mercado.

5 Conclusão

A presente pesquisa teve como objetivo geral analisar o estresse ocupacional do ambiente de trabalho de colaboradores do setor administrativo de uma indústria. O estudo contribuiu para aprofundar o conhecimento na área e os seus resultados corroboraram os dados encontrados em vários estudos. Foram percebidos a partir dos sintomas físicos e psicológicos o nível de estresse ocupacional do setor, e foram observados alguns dados significativos, entre eles, que os funcionários apresentaram um maior índice de estresse na fase de Resistência.

Nas referidas fases do estresse encontradas nos resultados da pesquisa, a fase principal, a de resistência, como já foi citada acima, propõem que os respondentes já entraram em contato com a fonte de estresse, com as sensações típicas do estresse, no qual o corpo começa a sentir os sinais de desgaste, pois há uma utilização muito grande da energia, e assim começa se notar os sintomas da fase referida, como: cansaço, mal-estar, problemas com a memória, tontura, entre outros. Nessa fase o corpo tenta manter-se em equilíbrio e o organismo fica tentando atenuar essas manifestações que vão aparecendo, é necessária muita cautela quando já se encontra nessa circunstância, pois a pessoa pode avançar para problemas de saúde mais sérios.

De acordo com a análise, os fatores estressores que mais se destacaram e chegaram a ocasionar os sintomas citados no parágrafo acima, foram: a falta de comunicação e informação, as poucas e inadequadas oportunidades de treinamento e desenvolvimento, a falta de feedback sobre o trabalho realizado, não ser consultado nas decisões importantes da empresa e falta de apoio emocional fora do ambiente de trabalho.

Existem diversas maneiras para reduzir o estresse nas empresas, como por exemplo, manter um ambiente de trabalho organizado e saudável ergonomicamente, melhorando a interação entre os funcionários, adotando conceitos que possam incentivar positivamente a equipe, elaborar um plano de cargos e salários bem definidos, entre outras ações possíveis.

Para que se atinja produtividade e com qualidade, é preciso que se tenha colaboradores com saúde. Em compensação, na grande maioria das vezes a organização atua de forma onde se pressiona demasiadamente o indivíduo, levando-o a estados de insatisfação, muito estresse e conseqüentemente doenças. Percebe-se ainda, que o número de doenças diretamente relacionadas com o estresse está aumentando bastante, e, ao mesmo tempo, a preocupação com as formas de prevenção e cura. As necessidades dos seus colaboradores é papel da organização entender e utilizá-las como ponto de apoio para melhorar a satisfação no trabalho.

Compete, portanto, aos gerentes e diretores contribuir para a diminuição desse estresse, garantindo um ambiente de trabalho agradável e ergonômico, reconhecendo o trabalho realizado, incentivando e apoiando a participação nas tomadas de decisões, oferecendo ferramentas, equipamentos e informações necessárias com clareza para a execução das tarefas do dia-a-dia. Entretanto, não se pode esquecer que as recompensas básicas (salário, benefícios, etc.) precisam ser justas e bem definidas. A adoção dessas práticas contribui para a melhoria da qualidade de vida dos funcionários uma vez que se valoriza o trabalho, estimula e aumenta o nível de responsabilidade.

Sendo assim, as empresas precisam estar aptas a proporcionar um ambiente sem risco prejudicial à saúde, devendo criar uma atmosfera de segurança e de alerta sobre os efeitos negativos do estresse ocupacional, pois através do correto controle do estresse os benefícios se manifestam, como: maior produtividade, melhor estado de saúde, melhoramento das relações interpessoais e qualidade de vida mais elevada.

Algumas limitações identificadas servem como sugestões para trabalhos futuros. Este estudo se limitou a estratégia da utilização de um estudo de caso, que de certa forma restringe a generalização para outros ambientes, portanto, estimula a continuidade de pesquisas, por isso pesquisou apenas sobre os colaboradores que atuam no setor administrativo de uma fábrica na cidade de Campina Grande, sendo que a generalização está limitada aos sujeitos envolvidos na

pesquisa. Sugere-se, portanto, que a pesquisa possa ser replicada para os demais setores administrativos das outras fábricas que fazem parte do mesmo grupo empresarial, considerando assim não só o administrativo da fábrica analisada, mas sim o de outras organizações, podendo através de amostras maiores fazer as comparações dos resultados, e aprofundar a análise do estresse ocupacional, e as suas manifestações nos colaboradores.

REFERÊNCIAS

- AFONSO, H. **Prevenir e combater o stress. Jornal do Sindicato dos Trabalhadores da Administração Local.** [online]. Mar. 2006, n. 81. Disponível em: < <http://www.stal.pt/jornal/artigo.asp?id=807> > - Acesso em: 20 out. 2007.
- BARROS, Daniel de FUNKE, Guilherme, LOURENÇO, Rafael Brandes. **49 Perguntas sobre Estresse.** 2017. Disponível em: Acesso em: 10 out. 2017. Acesso restrito Minha Biblioteca.
- BRASIL. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Área Técnica de Saúde do Trabalhador. Protocolos de atenção integral à Saúde do Trabalhador de Complexidade diferenciada. **Agravos à saúde mental relacionado ao trabalho.** Brasília: DF, 2005.
- CAMELO, S. H. H.; ANGERAMI, E. L. S. **Sintomas de estresse em trabalhadores de cinco núcleos de Saúde da Família.** Rev. Latino-Am. Enfermagem. [online]. Jan./fev. 2004, vol.12, no.1, p.14-21. Disponível em: ISSN 0104-1169. Acesso em: 04 jul. 2007.
- CANCADO, Vera L.; BADHAM, Richard. Discutindo o gerenciamento para a mudança: o framework 5M. Organ. Soc., Salvador, v. 26, n. 90, p. 435-456, jul./set. 2019.
- CARVALHO, A. V. de; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos.** Vol. II. São Paulo: Ed. Pioneira, 2002.
- CARVALHO, A. V. de; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos.** São Paulo: Ed. Pioneira, 2004.
- COUTO, H. A. **Ergonomia do corpo e do cérebro no trabalho:** os princípios e a aplicação prática. Belo Horizonte: ERGO, 2014.
- COUTO, Hudson de Araújo; COUTO, Dennis Carvalho. **ERGONOMIA 4.0:** dos conceitos básicos à 4ª revolução industrial. Belo Horizonte, Ergo, 2020.
- CRESWELL, J. W. **Inquérito qualitativo e projeto de pesquisa:** escolhendo entre cinco tradições. Thousand Oaks, Califórnia: Sage, 2008.
- CRISPIM, I. A. S.; CAPPELLOZZA, A. Antecedentes Gerenciais e Tecnológicos da Exaustão no Trabalho. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 13, n. 4, p. 137-153, 2019.
- DOLAN, Simon. Estresse, **Auto-Estima, Saúde e Trabalho.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.
- FERREIRA, J. M. P.; PAIVA, K. C. M. P.; SANTOS, J. N.; DUTRA, M. R. S. Estresse, retaliação e percepção de injustiça nas organizações: proposição de modelo teórico integrativo. **Cad. EBAPE.BR**, v. 16, n. 4, p. 774-787, 2018.
- FERREIRA, L.R.C e MARTINO, M.M.F. **O estresse do enfermeiro:** análise das publicações sobre o tema. In. PsiquWeb, Internet, disponível em <http://www.puccampinas.edu.br/centros/ccv/revcienciasmedicas/artigo/931.pdf>. Acessado em: 20 abr. 2014.
- FRANÇA, Ana C. L.; RODRIGUES, Avelino L. **Stress e Trabalho:** guia básico com abordagem psicossomática. 4ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

- GOMES, T. D., & PALACIOS, K. E. (2018). Estresse ocupacional, um fenômeno coletivo: **evidências em equipes de trabalho**. Revista Psicologia Organizações e Trabalho.
- HIRSCH, Carolina Domingues et al. **Preditores do estresse e estratégias de coping utilizadas por estudantes de enfermagem**. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v28n3/1982-0194-ape-28-03-0224.pdf>. Acesso em 11 set. 2017.
- LACOMBE, Francisco. **Recursos Humanos: Princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2007.
- LEOPARDI, Maria Tereza. **Metodologia da pesquisa em saúde**. Florianópolis: UFSC, 2002.
- LIMONGI FRANÇA, Ana Cristina. **Psicologia do Trabalho: psicossomática, valores e práticas organizacionais**. São Paulo: Saraiva, 2008.
- LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 2007.
- LIPP, M.E.N.; MALAGRIS, L.N. **O stress emocional e seu tratamento**. In: RANGE, B. (org.). *Psicoterapias Cognitivo comportamentais*. Campinas: Psy II, 2001. p.475- 90.
- LIPP, MARILDA E. NOVAES. **O Stress está dentro de você**. São Paulo: Contexto, 2000.
- LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. **Mecanismos neuropsicofisiológicos do estresse: teoria e aplicações clínicas**. 3. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.
- MACHADO, Lílian Cristina Palhares; NEIVA, Elaine Rabelo. Práticas de gestão da mudança: impacto nas atitudes e nos resultados percebidos. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Brasília, v. 17, n. 1, p. 22-29, Mar. 2017.
- MALVEZZI, S. A construção da identidade profissional no modelo emergente de carreira. **Organização e Sociedade**, v. 7, n. 17, p. 137-143, jan./abr. 2000.
- MARRAS, P. J. (2010). **Gestão Estratégica de Pessoas: Conceitos e tendências**. São Paulo: Saraiva.
- MASCI, C. **A hora da virada: enfrentando os desafios da vida com equilíbrio e serenidade**, SP, ed. Saraiva, 2001.
- MENDES, Ana Magnólia; BORGES, Lívia de Oliveira; FERREIRA, Mário Cesar, **Trabalho em Transição, Saúde em Risco**. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 2002.
- MENEGHELLI, Leocádio. **O ambiente das organizações na era da globalização**. 2016. Disponível em: Acesso em: 09 out. 2017.
- MYERS, D. G.; DEWALL, C. N. **Psicologia**. 11ª Ed. Rio de Janeiro: LTC, 2019.
- OLIVEIRA, C. E.; MOURA, T. F.; BARBOSA, J. S.; SAVI, M. S., um estudo sobre o estresse na atividade profissional do contador de escritórios de contabilidade do município de Ituiutaba/MG. **Revista Mineira de Contabilidade**, v. 16, n. 1, p. 50-59, 2015.
- PAFARO, R. C.; DE MARTINO, M. M. F. Estudo do estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**. São Paulo, v. 38, n. 2, 2004.
- PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de psicologia**, v.9, n.1, p.45-52, 2004.
- RIBEIRO, Aurélio de Patrício; RIBEIRO, Távora F. **Estresse: conhecer para superar**. Petrópolis: Vozes, 2005.

ROBBINS, S. P. (2005). **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

SAMPAIO, Renata Furtado Viana. **Percepção de Estressores Ocupacionais e Sua Relação com Fatores Geradores de Qualidade de Vida no Trabalho de Agentes de Trânsito: Um Estudo de Caso**. Dissertação de mestrado. São João Del-Rei: UFSJ, 2010.

SANTOS, Ana Flávia de Oliveira. CARDOSO, Carmem Lúcia. Profissionais de saúde mental: estresse e estressores ocupacionais stress e estressores ocupacionais em saúde mental. **Rev. Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 15, n. 2, p. 245-253, abr./jun. 2010.

SANTOS, M.A.F.; SIQUIRA, M.V.S.; MENDES, A.M. Tentativas de Suicídio de Bancários no Contexto das Reestruturações Produtivas. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 14, n. 5, 2010.

SCHERMERHORN JÚNIOR, J.R. **Administração**. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2007. 608p.

SILVA, L. S.; PINHEIRO, T. M.M.; SAKURAI, E. **Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil**. Cadernos de Saúde Pública, v. 23, n.1, p. 2949-2958, 2007.

SKAALVIK, E. M.; SKAALVIK, S. Job demands and job resources as predictors of teacher motivation and well-being. **Social Psychology of Education**, v. 21, n. 5, p. 1251-1275, 2018.

TAMAYO, M. R. Burnout: **Aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho**. In: TAMAYO, A. (Ed.). Estresse e cultura organizacional. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo. 2013.

TOMASI, Neusi G. S. **Metodologia da pesquisa em saúde: fundamentos essenciais**. Curitiba: As autoras, 1999.

ZANELLI, J. C. **Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

ZILLE, L. P.; REIS NETO, M. T.; PEREIRA, G. F. P. S.; MORAIS, K. Occupational Stress in Professionals from a Large University Hospital in Brazil. **Revista Gestão & Tecnologia**, v. 20, n. 2, p. 168-190, 2020.

APÊNDICE A

Instrumento de Coleta de dados

Esta pesquisa tem por objetivo analisar o estresse ocupacional do ambiente de trabalho de colaboradores do setor administrativo da indústria, e visa descobrir como a questão é tratada pela empresa. A pesquisa possui apenas finalidades acadêmicas, no entanto o diagnóstico é importante, pois poderá no futuro, servir de norteador para a empresa. A pesquisa é parte integrante do trabalho de conclusão de curso de **Rosa Maria Cavalcante de Sousa**, aluna do curso de administração da Universidade Federal de Campina Grande.

Todas as respostas são anônimas e não serão divulgadas sob hipótese alguma, sendo utilizadas apenas para fins acadêmicos.

Sua participação é muito importante para a conclusão deste trabalho!

1. Perfil sociodemográfico:

Gênero: Masculino
 Feminino

Estado civil: Solteiro
 Casado
 Divorciado
 Viúvo

Tempo de serviço: Até 1 ano de 1 a 3 anos
 de 3 a 5 anos de 5 a 7 anos
 de 7 a 10 anos acima de 10 anos

Escolaridade:
 Ensino médio
 Ensino técnico
 Ensino superior
 Pós Graduação

1. Idade:
 Entre 18 e 25 anos
 Entre 25 e 30 anos
 Entre 30 e 35 anos
 Entre 35 e 40 anos

() Acima de 40 anos

2. Nível salarial:

() Até R\$ 1.500,00

() Entre R\$ 1.500,00 a R\$ 3.000,00

() Entre R\$ 3.000,00 a R\$ 8.000,00

() Entre R\$ 8.000,00 a R\$ 13.000,00

2. Estresse ocupacional (IPCS, 2013) – questões de 1 a 10:

1. Segunda feira, ao pensar em trabalhar, sinto um grande desanimo e vontade de não ir.

- a. Nunca
- b. Às vezes
- c. Frequentemente
- d. Sempre

2. Meu nível de irritabilidade e intolerância com colegas de trabalho ultrapassam dos outros ao meu redor.

- a. Nunca
- b. Às vezes
- c. Frequentemente
- d. Sempre

3. Tenho tido azia, tensão muscular ou problemas de pele ou ainda alterações de pressão arterial.

- a. Nunca
- b. Às vezes
- c. Frequentemente
- d. Sempre

4. Meu entusiasmo pela minha empresa está baixo.

- a. Nunca
- b. Às vezes
- c. Frequentemente
- d. Sempre

5. Sinto que meu chefe não reconhece o valor de minha contribuição para a empresa.

- a. Nunca
- b. Às vezes
- c. Frequentemente
- d. Sempre

6. Meus colegas de trabalho não colaboram comigo.

- a. Nunca
- b. Às vezes
- c. Frequentemente
- d. Sempre

7. Sinto que minha produtividade está menor do que era antes.
- Nunca
 - Às vezes
 - Frequentemente
 - Sempre
8. Sinto muita raiva quando estou trabalhando.
- Nunca
 - Às vezes
 - Frequentemente
 - Sempre
9. Sinto-me ansioso no trabalho.
- Nunca
 - Às vezes
 - Frequentemente
 - Sempre
10. Fico feliz de ficar doente e não ter que trabalhar.
- Nunca
 - Às vezes
 - Frequentemente
 - Sempre

3. Com o INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE STRESS DE LIPP (ISSL), iremos analisar quais os sintomas mais frequentes que o estresse ocasiona em você:

1. QUADRO 1

A) Marque com F1 os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas:

- () 1. MÃOS (PÉS) FRIOS
- () 2. BOCA SECA
- () 3. NÓ NO ESTÔMAGO
- () 4. AUMENTO DE SUDORESE
- () 5. TENSÃO MUSCULAR
- () 6. APERTO DA MANDÍBULA/ RANGER DE DENTES
- () 7. DIARRÉIA PASSAGEIRA
- () 8. INSÔNIA

- ()9. TAQUICARDIA
- ()10. HIPERVENTILAÇÃO
- ()11. HIPERTENSÃO ARTERIAL
- ()12. MUDANÇA DE APETITE

B) Marque com P1 os sintomas que tem experimentado nas últimas 24 horas:

- ()13. AUMENTO SÚBITO DE MOTIVAÇÃO
- ()14. ENTUSIASMO SÚBITO
- ()15. VONTADE SÚBITA DE INICIAR NOVOS PROJETOS

2. QUADRO 2

A) Marque com F2 os sintomas que tem experimentado na última semana:

- ()1. PROBLEMAS COM A MEMÓRIA
- ()2. MAL-ESTAR GENERALIZADO SEM CAUSA ESPECÍFICA
- ()3. FORMIGAMENTO DAS EXTREMIDADES
- ()4. SENSAÇÃO DE DESGASTE FÍSICO CONSTANTE
- ()5. MUDANÇA DE APETITE
- ()6. APARECIMENTO DE PROBLEMAS DERMATOLÓGICOS
- ()7. HIPERTENSÃO ARTERIAL
- ()8. CANSAÇO CONSTANTE
- ()9. APARECIMENTO DE ÚLCERA
- ()10. TONTURA/ SENSAÇÃO DE ESTAR FLUTUANDO

B) Marque com P2 os sintomas que tem experimentado na última semana:

- ()11. SENSIBILIDADE EMOTIVA EXCESSIVA
- ()12. DÚVIDA QUANTO A SI PRÓPRIO
- ()13. PENSAR CONSTANTEMENTE EM UM SÓ ASSUNTO
- ()14. IRRITABILIDADE EXCESSIVA
- ()15. DIMINUIÇÃO DA LIBIDO

3. QUADRO 3

A) Marque com F3 os sintomas que tem experimentado na última semana:

- () 1. DIARRÉIA FREQUENTE
- () 2. DIFICULDADES SEXUAIS
- () 3. INSÔNIA
- () 4. NÁUSEAS
- () 5. TIQUES
- () 6. HIPERTENSÃO ARTERIAL CONTINUADA
- () 7. PROBLEMAS DERMATOLÓGICOS PROLONGADOS
- () 8. MUDANÇA EXTREMA DE APETITE
- () 9. EXCESSO DE GASES
- () 10. TONTURA FREQUENTE
- () 11. ÚLCERA
- () 12. INFARTO

B) Marque com P3 os sintomas que tem experimentado na última semana:

- () 13. IMPOSSIBILIDADE DE TRABALHAR
- () 14. PESADELOS
- () 15. SENSÇÃO DE INCOMPETÊNCIA EM TODAS AS ÁREAS
- () 16. VONTADE DE FUGIR DE TUDO
- () 17. APATIA, DEPRESSÃO OU RAIVA PROLONGADA
- () 18. CANSAÇO EXCESSIVO
- () 19. PENSAR/FALAR CONSTANTEMENTE EM UM SÓ ASSUNTO
- () 20. IRRITABILIDADE SEM CAUSA APARENTE
- () 21. ANGÚSTIA/ ANSIEDADE DIÁRIA
- () 22. HIPERSENSIBILIDADE EMOTIVA
- () 23. PERDA DO SENSO DE HUMOR

4. Os itens relacionados abaixo são considerados fatores estressantes. Preencha de acordo com a classificação abaixo:

- 1. Nunca
- 2. Raramente
- 3. Poucas vezes
- 4. Frequentemente
- 5. Muito frequentemente

Perguntas	1	2	3	4	5
Ter uma excessiva carga de trabalho					
Falta de poder e influência					
Descrença na existência de um plano de cargos e carreiras ou de melhorias profissionais futuras					
Nível de salário					
Ter uma função abaixo de sua capacidade					
Apoio e orientação inadequados dos supervisores					
Falta de comunicação informação					
Poucas e inadequadas oportunidades de treinamento e desenvolvimento					
Tarefas rotineiras, burocráticas e monótonas					
Dificuldades em dividir os problemas de trabalho com os colegas					
Falta de <i>feedback</i> sobre o meu trabalho					
Não ser valorizado no trabalho					
Ausência de apoio emocional fora do trabalho					
Mudança na maneira de executar meu trabalho					
Ter que estar disponível para atender as pessoas					
Conflitos de personalidade com outras pessoas					
Cobranças sobre erros cometidos por mim					
Não ser consultado nas decisões importantes					
Discriminação e favoritismo encobertos					
Erros de profissionais sendo discutidos em publico					
Excesso de atritos e discussões					
Comprometimento na qualidade do atendimento ao publico					